

УДК: 159.

І.Л.Моначин, к.п.н., доц.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

ПІДХОДИ, ТЕХНІКИ ТА ФОРМАТИ РОБОТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА В ОРГАНІЗАЦІЇ

Inna Monachyn, Ph.D. Assoc.Prof.

APPROACHES, TECHNIQUES, AND FORMS OF WORK OF THE PSYCHOLOGIST-CONSULTANTS AT THE ORGANIZATION

Про те, що психологія є затребуваною в нинішній час переконувати не потрібно. Але, разом з тим, вимоги до знань, вмінь та навичок справжніх фахівців зростають, адже практична психологія це професія безперервного розвитку, яка потребує постійного навчання. Кожен психолог знає і розуміє, що напрями консультування ґрунтуються на принципах того чи іншого підходу: скажімо, гуманістичний напрям ґрунтується на особистісно-центрованому, транзактному аналізі чи гештальт консультуванні; екзистенціальний напрям на методах логотерапії; психоаналіз на Его-психології та структурному психоаналізі тощо.

В сучасних умовах вимоги до психолога-консультанта в організації теж мають певні рамки. А саме вміти визначити напрям роботи та підібрати ту психологічну модель, яка найповніше зможе задовольнити очікування. Вибір методу роботи залежить як від запиту клієнта, так і від уподобань і кваліфікації фахівця. Для вирішення великої різноманітності завдань, які постають перед психологом-консультантом в організації, йому необхідно володіти не одним, а кількома психотерапевтичними підходами. Так, при роботі з особистісними запитами персоналу будуть використовуватися методи з індивідуально-орієнтованих підходів: екзистенціальний, особистісно-центрований, еґо-психологія, емоційно-фокусований, процесуальний та ін. Завдання вдосконалення міжособистісних відносин будуть вирішуватися за допомогою підходів, які розроблялися саме з наголосом на взаємодії: системний, сімейний, мультимодальний, транзактний тощо. Іноді необхідне вміння поєднання різних підходів, серед яких обов'язковими будуть системний і процесуальний. Допомога керівнику організації рідко виявляється внутрішніми психологами, так як вони знаходяться, по-перше, у нього в підпорядкуванні і, по-друге, є частиною структури організації. Тому для вирішення завдань організації в цілому, у тому числі особистих проблем її керівника, бажано запрошення зовнішнього фахівця: коуча або психолога.

Психологічна допомога персоналу організації здійснюється найчастіше в обмежених рамках за часом та обсягом, або через терміновість вирішуються в процесі інших завдань. Тому психолог-консультант повинен уміти побудувати процес короткий і результативний. Крім того, треба враховувати, що допомога надається на території організації, під час і в процесі трудової діяльності, що накладає жорсткі обмежувальні рамки на консультування. Робочий процес є первинним, консультативний – допоміжним. Цим обумовлюються режим і формат проведеної психологічної допомоги в організації: загальне число зустрічей співробітника-клієнта з психологом, їх тривалість, періодичність. Звичайне кількість зустрічей становить одну – три, рідше до п'яти. Рідко вдається підтримувати регулярність консультацій: персонал, зайнятий своєю основною діяльністю, не може планувати навіть щотижневі зустрічі в один і той же час і в конкретний день. Психолог також зазвичай в організації виконує багато функцій і може не мати спеціальних годин, призначених для консультування

персоналу. Найчастіше зустрічі з психологом відбуваються спонтанно, при спільній можливості узгодити наявність вільного часу і у психолога, і у працівника. Відповідно, вони нерегулярні й рідкісні. Тому оптимальним є формат консультування «кожна зустріч як єдина». При можливості регулярних зустрічей, звичайно, варто будувати спеціальні, які підходять для конкретного випадку, формати роботи з клієнтом.

У кожному разі психологічне консультування в організації залишається процесом разовим або коротким. Весь період становлення організаційної психології як окремої галузі, що охоплює другу половину XX і початок XXI ст. Наростаюча швидкість технічних перетворень, поява інноваційних технологій продукуються не так об'єктивними умовами, скільки ростом і розвитком креативних напрямків мислення людей. Тому організаційний психолог, який приймає на себе обов'язки внутрішнього консультанта, повинен володіти методами короткострокової психологічної допомоги.

Продовжують створюватися й нові інтегративні підходи, що відповідають найбільш ефективним запитам сучасності. Так, Н. М. Манухіна запропонувала універсальну модель короткострокової психологічної допомоги, в якій виділила чотири базові принципи: актуальності, системності, «зрушення фокусу» і принцип «тут-і-тепер».

Принцип *актуальності* передбачає роботу психолога виключно з тим, що найбільш значиме в даний момент для клієнта, що він готовий аналізувати і що доступне для його усвідомлення і використання. Для цього, безумовно, слід використовувати досвід минулого і уявлення про майбутнє, з яких клієнт вибирає кращі способи опанування ситуації.

Принцип *системності* спирається на наступні постулати: Людина існує не ізольовано, а в безлічі взаємин. По-перше, з самим собою – через саме усвідомлення, сприйняття, відчуття. По-друге, з іншими людьми – використовуючи мову і взаємодія з ними, в тому числі здійснюючи свої дії і реагуючи на їх поведінку. По-третє, з навколишнім світом – через свої органи почуттів, мислення і поведінку. Вся сукупність зв'язків людини є результатом його співіснування і називається системою відносин.

Принцип *«зрушення фокусу»* спирається на феномен вибірковості уваги людини. Він передбачає організацію допомоги клієнту у виявленні його погляду на актуальну ситуацію і зміщення уваги на вирішення проблеми, та нові можливості в створенні необхідних змін для отримання бажаного йому результату.

Принцип *«тут-і-тепер»* підкреслює особливість короткострокової роботи: внесення змін до мислення клієнта і його плани з управління ситуацією безпосередньо на кожній зустрічі з психологом.

Психологічна допомога в організації залежить від місця психолога в її структурі, рівня підпорядкування і функціональних обов'язків. Запити на психологічну допомогу можуть надходити від будь-якого рівня управління організацією. Для надання допомоги організаційній системі в цілому необхідно залучення зовнішнього психолога для проведення консалтингу, експертної оцінки або коучінгу. Психологічну допомогу підрозділам або окремим співробітникам організації може надавати внутрішній психолог. Для визначення обсягу та формату можливої допомоги повинно враховуватися положення психолога в організації.